

OPINTO-OPAS 2008 - 2009

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun laitos

Hotelli- ja ravintola-alan  
koulutusohjelma

Matkailun koulutusohjelma

VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT



**Sinun maailmasi?**

Lahden ammattikorkeakoulu

## YHTEYSTIEDOT

### **Lahden ammattikorkeakoulu Matkailun laitos**

Kirkkokatu 27  
15140 Lahti  
Puh. (03) 828 19  
Faksi (03) 828 3849  
Internet [www.lamk.fi/mal](http://www.lamk.fi/mal)  
Sähköpostit [etunimi.sukunimi@lamk.fi](mailto:etunimi.sukunimi@lamk.fi)

Koulutusjohtaja Jukka Oresto

### **HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KOULUTUSOHJELMA MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**

Yliopettaja Tiina Seikkula  
Puh. (03) 828 3860, 044 708 0077  
Sähköposti: [tiina.seikkula@lamk.fi](mailto:tiina.seikkula@lamk.fi)

### **Opintotoimisto**

Aukioloajat: ma – to klo 9.00 – 15.00, pe klo 9.00 – 14.00  
Opintosihteeri Anne-Mari Niemelä  
Puh. (03) 828 3805  
Sähköposti: [matkailu@lamk.fi](mailto:matkailu@lamk.fi)

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma  
 Matkailun koulutusohjelma  
 VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT

Opiskelijat voivat valita vapaasti valittavien tarjonnan lisäksi myös Matkailun laitoksen muiden koulutusohjelmien ammatti- ja suuntautumisopintoja vapaasti valittavaksi opintoikseen.

Opinnot	2008-2009				
	1	2	3	4	Σ
<b>Asiakaspalvelu ja markkinointi</b>					
11VVMAR02 Markkinoinnin kirjakaketti	x	x	x	x	3
11VVMAR06 Marketing, book exam	x	x	x	x	3
11VVDIT Design in Tourism (ei toteuteta 08-09)	-	-	-	-	3
11VVMAR04 Service Competence 5 (ei toteuteta 08-09)	-	-	-	-	5
11VVMAR05 Kuluttajakäyttäytymisen perusteet (ei toteuteta 08-09)	-	-	-	-	3
<b>Liiketoiminta ja johtaminen</b>					
11VVJOHT01 Johtamisen kirjakaketti	x	x	x	x	3
11VVJOHT02 Matkailuyrittäjyys					3
01FILR1 Filosofia (ei toteuteta 08-09)	-	-	-	-	3
11VVTAL03 Laskentatoimen perusteet (ei toteuteta 08-09)	-	-	-	-	3
<b>Majoitus- ja ravintolatoiminta</b>					
11VVTILA01 Toiminnallinen tilasuunnittelu (ei toteuteta 08-09)	-	-	-	-	3
11VVTILA02 Tilajohtaminen (ei toteuteta 08-09)	-	-	-	-	3
11VVRAY08 Ravitsemus- ja hygieniaosaaminen (ei marata)	x	x	x	x	3
11VVRAY09 Finnish Cuisine (only for exchange students)	x	x	x	x	3
11VVJUO10 Johdatus viinien maailmaan	x				3
11VVJUO15 Syventävä viinitietous			x		3
11VVJUO16 Introduction to Wine (ei marata)				x	3
11VVJUO08 Luova baariryö	x				3
11VVJUO05 Olutkurssi				x	3
11VVMJ01 Hotellin varausjärjestelmä (Fidelio) (ei HR)				x	1
11VVMJ02 Majoituspalveluiden trendit (ei toteuteta 08-09)				x	3
11VVMATK313 Intensive Course in International Hotel Business	x	x	x	x	3
11VVMATK314 Yritystilaisuuksien suunnittelu ja toteutus	(ilmoitetaan myöh)				3
<b>Matkailu</b>					
11VVMATK01 Fairs and Exhibitions	x			x	3
11VVMATK02 Destination Management	x	x	x	x	3
11VVMATK03 Valmismatkaliike- matkatoimistot ja matkanjärjestäjät	(ilmoitetaan myöh)				3
11VVMATK04 Liikenneyhtiöt ja niiden merkitys (ei toteuteta 08-09)	-	-	-	-	3
11VVMATK05 Luonto- ja elämysmatkailun turvallisuus (ei tot 08-09)	-	-	-	-	3
11VVMATK06 Event Management (ei TE)			x	x	3
<b>Viestintä ja vuorovaikutus</b>					
01VVIDEA Ideasta jutuksi	x	x	x	x	3
11SUO201 Esimiesviestintä (ei toteuteta 08-09)	-	-	-	-	3
11VVENG02 Written Business Communication	(ilmoitetaan myöh)				3
11VVENG03 Countries and Cultures	(ilmoitetaan myöh)				3
11SAK03 Deutch im Hotel und Restaurant	x	x			3
11VEN04 Venäjää asiakaspalvelijoille 2	x	x			3
11VVVEN01 Venäjän kieli ja kulttuuri: opintomatka Pietariin	x			x	3
11VVESP02 Trabajando en el turismo	x	x			3

## Asiakaspalvelu ja markkinointi

### 11VVMAR02 MARKKINOINNIN KIRJAPAKETTI 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy markkinoinnin virtauksiin kirjatentin muodossa. Opiskelija poimii alla luetellusta opiskelumateriaalista kaksi kirjaa laitoksen uusintatenttipäivänä tentittäväksi. Hän laittaa tentti-ilmoittautumisen yhteydessä opintotoimiston sähköpostiosoitteeseen [matkailu@lamk.fi](mailto:matkailu@lamk.fi) tiedon tentittävistä kirjoista.

#### Suoritustapa ja arviointi

Tentti.

#### Opiskelumateriaali

Lehtinen, J. 2004. Asiakkuuksien aktiivinen johtaminen. Helsinki: Edita.

Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum.

Salmenkivi, S. & Nyman, N. 2007. Yhteisöllinen media ja muuttuva markkinointi 2.0. Helsinki: Talentum.

Vuokko, P. 2004. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Helsinki: WSOY.

Forssell, J. & Laurila, E. 2007. Hyvät mediasuhteet: myytit, todellisuus ja parhaat käytännöt. Helsinki: WSOYpro.

Takala, T. 2007. Markkinoinnin musta kirja: totuus seuraavan sukupolven markkinoinnista. Helsinki: WSOYpro.

### 11VVMAR06 MARKETING, BOOK EXAM 3 ECTS

#### Objectives and contents

The objective of this course is to familiarize students with some new aspects of marketing. The student is supposed to choose one (1) of the books listed below and study it for the Faculty of Tourism and Hospitality re-take exam date. In the exam the student is writing an essay on a given topic based on the book. The student should register for the exam at WinhaWille –student pages or at the faculty student office. They should let the study affairs secretary know by email at [matkailu@lamk.fi](mailto:matkailu@lamk.fi) which book they have chosen.

#### Assessment

Book exam

#### Study material

Storbacka, K. 2006. Customer Asset Management. Helsinki: WSOY.

de Mooij, M. 2005. Global Marketing and Advertising. Understanding Cultural Paradoxes. Thousand Oaks: Sage Publications.

Usunier, J-C. & Lee J. 2005. Marketing Across Cultures. London: Prentice-Hall.

Blythe, J. 2005. Business-to-business Marketing Management: Global Perspective. London: Thomson.

### 11VVDIT DESIGN IN TOURISM 3 ECTS

No implementation during academic year 2008-2009.

#### Objectives and contents

The study unit aims at providing the students with a skill of designing service encounters. Objective is to build credible, convincing and trustworthy service by measuring it through physical, organizational, social, historical and cultural features. This study also develops students capability to adapt a narrative view on service concepts.

#### Assessment

The student explores independently service environment of an enterprise and creates a portfolio.

#### Study material

Pine, B. 1999. The experience economy: work is theatre & every business a stage. Boston: MA Harvard Business School Press.

Material of the project 'DIT - Design in Tourism', Lahti University of Applied Sciences Faculty of Tourism and Hospitality.

### 11VVMAR04 SERVICE COMPETENCE 5 ECTS

No implementation during academic year 2008-2009.

Only for exchange students.

#### Objectives and contents

The study unit aims at providing the students with attitude and competence needed to face diverse customers in various service interactions. The focus is on understanding student's own behaviour in order to understand more profound customers actions. No lectures.

#### Assessment

Criterion emphasizes an in-depth and process/instruction evidenced sight. More information given at request.

#### Study material

Shaw & Ivens. 2005. Building Great Customer Experiences, p.1-62.

Hopson, B., Loughary, J., Murgatroyd, S., Ripley, T., Scally, M. & Simpson, D. 1999. Building a Service Culture. Zeithaml & Bitner. 2003. Services Marketing. Integrating customer focus across the firm, p. 59-83.

### **11VVMAR05 KULUTTAJAKÄYTTÄYTYMISEN PERUSTEET 3 OP**

Ei toteutusta lukuvuonna 2008-2009.

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Kurssilla perehdytään kuluttajakäyttäytymisen keskeisiin aihealueisiin ja käsitteisiin. Kurssin tavoitteena on oppia ymmärtämään kuluttajan käyttäytymistä, päätöksentekoprosesseja sekä niihin vaikuttavia tekijöitä.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Osallistuminen lähiopetukseen sekä oppimistehtävät tai itsenäinen suoritus (oppimistehtävät sekä luentoja korvaava oppimistehtävä).

#### **Opiskelumateriaali**

Repussa oleva harjoitusmateriaali. Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## **Liiketoiminta ja johtaminen**

### **11VVJOHT01 JOHTAMISEN KIRJAPAKETTI 3 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija perehtyy johtamisen virtauksiin kirjatenttien muodossa. Opiskelija poimii alla luetellusta opiskelumateriaalista kaksi kirjaa laitoksen uusintatenttipäivänä tentittäväksi. Hän laittaa tentti-ilmoittautumisen yhteydessä opintotoimiston sähköpostiosoitteeseen matkailu@lamk.fi tiedon tentittävistä kirjoista.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Tentti.

#### **Opiskelumateriaali**

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sydänmaanlakka, P. 2003. Älykäs itsensä johtaminen. Helsinki: Talentum.

Kaski, S. & Kiander, T. 2007. Minä johtajana: itsetuntemuksesta toimivaan johtajuuteen. Helsinki: Edita.

Silvennoinen, M. & Kauppinen, R. 2006. Onnistu alaisena: näin johdan esimiestäni ja itseäni. Helsinki: Tammi.

Juuti, P. (toim.) 2007. Strategia, tunteet ja toiminta. Tampere: Tammerpaino, JTO-palvelut.

Humala, I. 2007. Johda verkossa: virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet. Helsinki: Infor.

### **11VVJOHT02 MATKAILUYRITTÄJYYS 3 OP**

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija laajentaa tietämystään yrittämisestä, yritystoiminnasta ja matkailuyritysten liiketoimintamahdollisuuksista. Jakson aikana opiskelija tutustuu yritysvierailujen ja yrittäjäjärjestöjen asiantuntijoiden avulla menestyneisiin matkailuyrityksiin, matkailupalveluja laajasti käyttävien yritysten tarpeisiin ja odotuksiin sekä muiden toimialojen vaikutuksesta syntyviin matkailuyritysten liiketoimintamahdollisuuksiin.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Oppimispäiväkirja

#### **Opiskelumateriaali**

Juutilainen, A. 2005. Pienen matkailuyrittäjän taival: oppiminen yrittäjyysprosessissa. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Lyytinen J & Piha K. 2004. 32 syytä ryhtyä yrittäjäksi. Helsinki: Talentum.

### **01FILR1 FILOSOFIA 3 OP**

Ei toteutusta lukuvuonna 2008-2009.

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opintojakso valmentaa toiminnan ja tietämisen lähtökohtien tunnistamiseen ja arviointiin sekä antaa välineitä uuden ja erilaisen hallittuun tavoittelemiseen. Esiymmärryksen, tiedon ja käsitteellisen merkitys, luonne ja hallinta, oman toiminnan arviointi ja ihmisen erityislaatu.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Opintojakso luento-opetuksena.

1. Aktiivinen osallistuminen luennoille tai oppimispäiväkirja,
2. oppimistehtävien suorittaminen 3 henkilön ryhmissä sekä
3. kirjaessee

#### **Opiskelumateriaali**

1. Opettajan luennoima ja jakama materiaali.

2. Valitse kirjaesseeä varten yksi alla luetelluista teoksista. Teokset esitellään luennoilla tarkemmin ja tentin tarkoituksena on harjaannuttaa a) olennaisen löytämiseen b) laajentaa omaa ymmärrystä c) oppia tunnistamaan teoreettinen suhde käytäntöön.

- Ahlman, E. 1992 (tai muu painos). Ihmisen probleemi: johdatus filosofisen antropologian kysymyksiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Buber, M. 1999 (tai muu painos). Minä ja sinä. Porvoo: WSOY.
- Ferry, L. 1993 (tai muu painos). Uusi ekologinen järjestys. Espoo: Gummerus.
- Harva, U. 1989 (tai muu painos). Hyvä ja paha. Helsinki: Otava.
- Heinämaa, S. 2000 (tai muu painos). Ihmetys ja rakkaus. Helsinki: Nemo.
- Klemola, T. 1995 (tai muu painos). Liikunta tienä kohti itseä. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Koski, T. 2000 (tai muu painos). Liikunta elämäntapana ja henkisen kasvun välineenä. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Merleau-Ponty, M. 1993 (tai muu painos). Silmä ja mieli. Helsinki: Taide.
- Nietzsche, F. 1984 (tai muu painos). Hyvän ja pahan tuolla puolen. Helsinki: Otava.
- Thesleff, H. & al. (suom.) Platon. 1979 (tai muu painos). Teokset / Platon; 3.osa: Faidon; Pidot; Fairdos; Parmenides; Theaitetos. Helsinki: Otava, Pidot ja Faidon.
- Puhakainen, J. 1998 (tai muu painos). Persoonan kieltäjät. Helsinki: Like.
- Puhakainen, J. 2000 (tai muu painos). Persoonan puolustaja. Helsinki: Like.
- Rauhala, L. 1990 (tai muu painos). Humanistinen psykologia. Helsinki: Yliopistopaino.
- Thoreau, H.D. 2000 (tai muu painos). Elämää metsässä. Porvoo: WSOY.
- Uurtimo, Y. 1998 (tai muu painos). Hyvän elämän perusta. Tampere: Tampere University Press.
- Vade'n, T. 2000 (tai muu painos). Ajo ja jälki. Jyväskylä: Atena.
- Varto, J. 1996 (tai muu painos). Lihan viisautta. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Varto, J. 1995 (tai muu painos). Myytti ja metodi. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Virilio, P. 1998 (tai muu painos). Pakonopeus. Helsinki: Gaudeamus.
- Weil, S. 1976 (tai muu painos). Painovoima ja armo. Helsinki: Otava.

### **11VVTAL03 LASKENTATOIMEN PERUSTEET 3 OP**

Ei toteutusta lukuvuonna 2008-2009.

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija saa tukea taloushallintoon liittyvien opintojaksojen suorittamiseen. Opintojaksoilla parannetaan opiskelijan pohjatietoja niin, että hänen on helpompi suoriutua talouteen ja laskentaan liittyvistä pakollisista opintojaksoista.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

Kontaktiopetukseen osallistuminen, verkossa olevien harjoitusaineistojen läpikäynti, tehtävien tekeminen ja kotitenti.

#### **Opiskelumateriaali**

Repassa oleva harjoitusmateriaali. Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

## **Majoitus- ja ravintolatoiminta**

### **11VVTILA01 TOIMINNALLINEN TILASUUNNITTELU 3 OP**

Ei toteutusta lukuvuonna 2008-2009.

#### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija perehtyy majoitus- ja ravintoalan tilasuunnittelua säätelevään lainsäädäntöön. Hän ymmärtää rakennusprosessin etenemisen vaiheet ja vaikutusmahdollisuutensa niissä. Hän tietää tilojen suunnitteluun ja materiaalivalintoihin vaikuttavat tekijät ja sisustuksen merkityksen tilojen viihtyisyydelle ottaen huomioon niin asiakas- kuin työturvallisuuskäsitteet.

#### **Suoritustapa ja arviointi**

1. Harjoitustehtävien (2) hyväksytyt suorittaminen sovitussa aikataulussa. Aktiivinen osallistuminen kontaktiopetukseen ja opintovierailuihin.

2. Itsenäinen suoritusvaihtoehto: harjoitustehtävät (2) ja kirjallisuustentti.

#### **Opiskelumateriaali**

Jutila, T. (toim.). 2001. Menestyvä aamiaismajoituspalvelu. Pieksämäki: Maa- ja kotitalousnaisten keskus.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2001. Ruokapalvelut työnä. Porvoo: WSOY.

Partanen, E. 2003. Käyttäjälähtöisyyttä tilasuunnitteluun. Toimivat tilat tilapalveluille. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Ransley, J. & Ingram, H. (toim.) 2004. Developing hospitality properties and facilities. Oxford: Butterworth-Heinemann.

RT-ohjetiedostot. Saatavissa: <http://www.rakennustieto.fi/index/tuotteet/sit.html>

RT 94-10442 ja RT 94-10443.

RT 94-10899 Ravintolan tupakointitila

Opintojaksolla ilmoitettavat ajankohtaiset verkkolähteet, artikkelit ja kirjallisuus.

**11VVTILA02 TILAJOHTAMINEN 3 OP**

Ei toteutusta lukuvuonna 2008-2009.

**Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija perehtyy tilajohtamisen toimintaprosesseihin osana ydintoimintaa ja organisaatiokulttuuria. Hän tutustuu tilapalveluihin ja niiden johtamiseen osana menestyvää palvelukonseptia. Hän ymmärtää tukipalvelujen toimintaprosessit ja osaa kehittää niitä ydintoimintojen suuntaisesti. Hän sisäistää kiinteistöhuollon ja puhtaanapidon taloudellisen merkityksen sekä niiden vaikutuksen viihtyisyyteen ja turvallisuuteen.

**Suoritustapa ja arviointi**

1. Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, harjoitusten sekä niihin perustuvan tentin hyväksytyksi suorittaminen.
2. Opiskelija voi suorittaa opintojakson vaihtoehtoisesti harjoitustehtävien ja kirjallisuustentin avulla. Tästä suoritustavasta on neuvoteltava vastuuolettajan kanssa.

**Opiskelumateriaali**

Partanen, E. 2003. Käyttäjälähtöisyyttä tilasuunnitteluun: toimivat tilat tilapalveluille. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Barrett, P. & Baldry, D. 2003. Facilities management: towards best practice. Oxford: Blackwell Science.

Jutila, T. (toim.). 2001. Menestyvä aamiaismajoituspalvelu. Pieksämäki: Maa- ja kotitalousnaisten keskus.

Ransley, J. & Ingram, H. (toim.) 2004. Developing hospitality properties and facilities. Oxford: Butterworth-Heinemann.

**11VVRAV08 RAVITSEMUS- JA HYGIENIAOSAAMINEN 3 OP**

Tämä opintojakso on suunnattu muiden alojen kuin majoitus-, ravitsemis- ja talousalan opiskelijoille.

**Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija ymmärtää terveellisen, monipuolisen ja taloudellisen ruokavalion koostamisen periaatteet. Hän tuntee erilaiset ravitsemuksen riskit. Hän tiedostaa ravitsemustiedon merkityksen terveyden ylläpitämisessä ja edistämässä. Hän tuntee yleisimpien erityisruokavalioiden koostamisen periaatteet. Hän ymmärtää ruokapäiväkirjan merkityksen terveellisen ruokavalion noudattamisessa.

Opiskelija perehtyy itsenäisesti ruokaturvallisuustekijöihin ja tietää tuoteturvallisuuteen liittyvät riskit ruokapalveluissa. Hän ymmärtää hygienian merkityksen elintarvikkeiden käsittelyssä ja tuntee ruokapalveluyrittäjää koskevat elintarvikelainsäädännön velvoitteet.

**Suoritustapa ja arviointi**

Opiskelija tekee harjoitustehtävät ja ravitsemusosion kirjallisuustentin itsenäisesti opettajan ohjauksessa verkkoympäristössä. Opintojakson lopussa opiskelija suorittaa elintarvikeviraston hygieniaosaamistestin, joka arvioidaan hyväksyty/hylätty.

Opiskelija, joka on aikaisemmin suorittanut hygieniaosaamistestin, syventää osaamistaan ravitsemuksesta vastaavassa laajuudessa.

**Opiskelumateriaali**

Fogelholm, M. (toim.) 2001. Ratkaisuja ravitsemukseen. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Hatakka, M., Pakkala, P., Siivonen, P. & Turja, M. 2004. (uusin painos). Elintarvikehygienia; Hygieniaosaaminen ja omavalvonta. Helsinki: WSOY.

Finfoodin ja kansanterveyslaitoksen internetsivut.

Laukkanen, M. 2003. Elintarvikehygienian perusteet. SEFO-konsultointi. Helsinki: Multiprint Oy.

Välilikylä, T. (toim.) 2002. Hygieniaosaamislainsäädäntö. elintarvike- ja Terveys-lehti. Pori: Vammalan Kirjapaino Oy.

Elintarvikeviraston internetsivut. Saatavissa: <http://www.evira.fi>

Ajankohtaiset verkkosivut ja artikkelit/kirjallisuus ilmoitetaan opintojakson aikana.

**11VVRAV09 FINNISH CUISINE 3 ECTS**

Only for exchange students.

**Objectives and contents**

The students get a good picture about the basic Finnish cooking cuisine and daily diet. What do the Finns eat and how do they eat? What should you know about the Finnish food? What should you taste during your stay in Finland? How to tell about the Finnish cooking cuisine?

**Prerequisites**

No extra cooking experience is expected.

**Assessment**

Introductions, recipes and guidance during the cooking lessons, active participation.

**Study material**

Given by the lecturers at the beginning of the course.

**11VVJUO10 JOHDATUS VIINIEN MAAILMAAN 3 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija perehtyy viinin ominaisuuksiin ja laatuun vaikuttaviin tekijöihin sekä merkittävimpiin viinintuottajamaihin. Hän tutustuu viinilainsäädännön ja viinien luokituksen merkitykseen viinejä valitessa. Opintojaksolla perehdytään viinien tuoksu- ja makukuvauksiin aistienvaraisessa arvioinnissa.

**Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät ja tentti.

Opintojaksosta peritään materiaalimaksu.

**Opiskelumateriaali**

Suosittelava kirjallisuus

Mykkänen, J. 2005. Viinikoulu: opas viinien maailmaan. Helsinki: Helsingin sanomat.

Robinson, J. 2000. Viininmaistajan kirja. Helsinki: Otava.

Karmavuo, R. & Lihtonen, J. 2002. Viini ja ruoka: opas makujen harmoniaan. Helsinki: Tammi.

Opetuksen yhteydessä ilmoitettavat verkkolähteet ja artikkelit.

**11VVJUO15 SYVENTÄVÄ VIINTIETOUS 3 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija perehtyy eri alueiden viinien ominaisuuksiin ja syvennetään rypäletuntemusta. Hän syventää tietämystään viineistä ja saa käsityksen viinien tunnettuudesta. Opintojaksolla harjoitellaan viinien aistienvaraista arviointia.

**Suoritustapa ja arviointi**

Opinnot koostuvat yhteisestä luento-osuudesta sekä teemaesityksistä, joista valmistetaan esitys maisteluineen. Teemat valitaan opiskelijoiden mielenkiinnon mukaan. Teema-alueita ovat mm.

”Samppanja Juomien kuningatar”

”Portviinin iätön taika”

”Riesling, jalon rypäleen aromit”

”Uusi aika-Uuden maailman raikkaat Sauvignon blanc-viinit”

Opintojaksosta peritään materiaalimaksu.

**Opiskelumateriaali**

Suosittelava kirjallisuus

Mykkänen, J. 2005. Viinikoulu-opas viinien maailmaan. Helsinki: Helsingin sanomat.

Suosittelava oheismateriaali:

Karjalainen, Y. & Sinivirta J. 2003. Portviini. Helsinki: Otava.

Paananen, U. 2003. Italian viinit. Helsinki: Yliopistopaino ja Unto Paananen.

WSET. 1995. Exploring wine and spirits. London: Wine Spirit Education Trust.

**11VVJUO16 INTRODUCTION TO WINE 3 ECTS**

Tämä opintojakso on suunnattu muiden alojen kuin majoitus-, ravitsemis- ja talousalan opiskelijoille.

**Objectives and contents**

The aim of this course is to get to know the characteristics and features which contribute to the quality of wine. The most important wine producing countries will be introduced. The participants will learn the Wine regime and purpose of the classification when selecting the wines.

Course includes presentation of Finnish berry- and fruit wines. Students will taste different wine types at the charge of app. 10 euros.

**Assessment**

Active class participation, assignments given by the lecturer, course final exam

**Material**

Given by the lecturers at the beginning of the course, internet material.

Recommended reading:

WSET. 1995. Exploring wine and spirits. London: Wine Spirit Education Trust.

**11VVJUO08 LUOVA BAARITYÖ 3 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Opintojaksolla tutustutaan luovuuden käsitteeseen ja siihen, miten luovuutta voi hyödyntää baarityöskentelyssä ja tuotesuunnittelussa. Opiskelija tutustuu erilaisiin baarikonsepteihin ja niiden tuotevalikoimiin sekä tuotevalikoimien suunnitteluun. Hän tutustuu baarin työväliseisiin ja saa kuvan baarin työtilan suunnittelusta. Opiskelija tutustuu juomasekoitusten valmistamisen peruseräiteisiin, tärkeimpiin kansainvälisiin juomasekoituksiin ja niiden resepteihin, juomien koristeluun, tarjoiluun ja lasien valintaan. Opiskelija opettelee rakentamaan drinkkilistan liikeidea- ja asiakaslähtöisesti sekä trenditietoisesti. Hän harjoittelee kansainvälisten juomasekoitusten valmistamista käytännössä sekä suunnittelee luovuutta hyödyntäen juomasekoituksia.

**Suoritustapa ja arviointi**

Baarityöskentelyä käytännössä, aktiivisuus kontaktiopetuksessa, tuotetietoraportti, caseyö.

**Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

**11VVJUO05 OLUTKURSSI 3 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija perehtyy oluen kehitykseen historiasta nykypäivään, oluen raaka-aineisiin ja valmistusprosessiin. Hän tutustuu oluiden tyypittelyyn sekä tunnetuimpiin oluttyyleihin. Hän saa kuvan eri maiden olutkulttureista. Opiskelijalle muodostuu kuva siitä mikä valmistusprosessissa vaikuttaa oluen lopulliseen makuun. Hän saa myös käsityksen oluen tarjoilusta, varastoinnista ja omavalvonnan merkityksestä oluen käsittelyssä ja myynnissä. Opintojen aikana opetellaan myös maistelemaan oluita oikein.

**Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, esitelmät, tentti ja vierailut.

Opintojaksosta peritään mahdollisten vierailuiden matka- ja pääsymaksukustannukset sekä tunneilla maisteltavien oluiden kustannukset.

**Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

**11VVMAJ01 HOTELLIN VARAUSJÄRJESTELMÄ (FIDELIO) 1 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Opintojakso on suunnattu niille opiskelijoille, joiden opintoihin ei kuulu hotellin varausjärjestelmän käyttöä.

Tavoitteena on perehtyä atk-pohjaisen hotellijärjestelmän käyttämisen perusteisiin. Opiskelija oppii järjestelmän toiminta-ajatuksen ja sen hyödyt majoitusliikkeen toiminnassa. Opiskelija oppii keräämään tietoja asiakasrekisteriin, tekemään varauksia, muutoksia sekä kirjaamaan asiakkaan sisään ja ulos Fidelio Opera- hotellin varausjärjestelmällä.

**Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen osallistuminen kontaktiopetukseen, oppimistehtävien suorittaminen ja näyttökoe. Arviointi asteikolla hyväksytty/hylätty.

**Opiskelumateriaali**

Fidelio Opera. 2007. Ohjeet käyttäjälle. Micros Fidelio Finland.

Luentomateriaali ja muu opintojakson aikana ilmoitettu materiaali.

**11VVMAJ02 MAJOITUSPALVELUIDEN TRENDIT 3 OP**

Ei toteutusta lukuvuonna 2008-2009.

**Sisältö ja tavoitteet**

Opiskelija tutustuu tarkemmin majoituspalveluiden liikeideamahdollisuuksiin. Kurssilla tutustutaan majoitusalan trendeihin majoituspalveluissa, asiakasryhmien muuttuviin tarpeisiin ja niihin vastaamiseksi tehtyihin ratkaisuihin case-tehtävien avulla.

**Suoritustapa**

Aktiivinen osallistuminen kontaktiopetukseen, oppimistehtävät

**Materiaali**

Opetuksen yhteydessä jaettava materiaali.

**11VVMATK313 INTENSIVE COURSE IN INTERNATIONAL HOTEL BUSINESS 3 ECTS****Objectives and contents**

International business affects for example services, customer base and marketing, The aim is to give students a strong package of understanding the international aspects of hotel business and organisation needed in managing an international hospitality establishment. The focus is in different kinds of international hotel chains.

**Assessment**

Assignments and book exam

**Materials**

Choose on of the books for the exam:

Medlik, S. & Ingram, H. 1999 or 2001. The Business of Hotels. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Verginis C. & Wood, R. (edited) 1999. Accommodation Management: Perspectives for the International Hotel Industry. London: International Thomson Business Press.

Clarke, A. & Chen W. 2007. International hospitality management : concepts and cases. Oxford: Butterworth-Heinemann, excluding chapters 5,7 and 8.

Yu, L. 1999. The international hospitality business: management and operations. Binghamton, NY: Haworth Hospitality Press, excluding chapters 4, 5, 8-12 and 14.

## 11VVMATK314 YRITYSTILAISUUKSIEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS 3 OP

### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy erilaisten yritystapahtumien yhteydessä järjestettävien juhla- ja edustustilaisuuksien järjestämiseen. Opintojaksolla tutustutaan monipuolisesti erilaisten ja eriluonteisten tilaisuuksien onnistuneeseen toteuttamiseen. Opintojaksolla perehdytetään tilaratkaisuihin ja tuotetunemukseen sekä henkilökunnan työjohtoon juhlatarjoilussa sekä oheispalvelujen ja yhteistyötahojen toimintaan. Kurssin aikana opiskelija osallistuu käytännön toteutukseen juhlapalveluiden työnjohdossa.

### Suoritustapa ja arviointi

Kontaktiopetus sekä osallistuminen juhlatilaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen. Opintopäiväkirja

### Opiskelumateriaali

Opettajan ilmoittama verkko- ja muu opiskelumateriaali.

## Matkailu

### 11VVMATK01 FAIRS AND EXHIBITIONS 3 ECTS

#### Objectives and contents

The student will understand the role of trade fairs and exhibitions as an integrated part of marketing and sales promotion activities of a tourism company. He/she learns the principles of organising fairs and exhibitions, especially in conjunction with congresses and conferences.

#### Assessment and evaluation

1. Lectures and tasks given by the teacher. Active participation in planning and operating sales promotion activities on a (trade) fair or exhibition, written and oral reporting (learning diary)
2. Individual produced project plan about exhibiting on a tourism trade fair and a report of one exhibition visit.

#### Materials

Package provided by the lecturer.

How to Exhibit Effectively, a PDF-guide for travel business. Available: [www.ittfa.org/advice.html](http://www.ittfa.org/advice.html)

Available: <http://www.ittfa.org/cgi-bin/uploads/ITTFA%20EXHIBITOR%20GUIDE-web.pdf>

The Role of Exhibitions in The Marketing Mix. Available: [www.ufi.org/education/](http://www.ufi.org/education/)

Available: <http://www.ufi.org/pages/ufiactivities/education.asp?active=2>

### 11VVMATK02 DESTINATION MANAGEMENT 3 ECTS

#### Objectives and contents

Student gets theoretical background about destination management. Course focus is on complete management on destination. Systems, marketing, networking and development in hospitality industry.

#### Assessment

Independent study, no contact lessons. Exam and individual assignment.

#### Materials

Jones, E. & Haven-Tang, C. (ed) 2005. Tourism SMEs, service quality, and destination competitiveness. Cabi, Wallingford.

Cooper, C. & al. 2005. Tourism: principles and practice. Harlow: Pearson Education, chapters; 1-9.

Buhalis, D. 2003. eTourism. Harlow: Prentice Hall, part; A & eDestination.

Theobald, W. (ed.) 2005. Global Tourism. Amsterdam: Elsevier cop.

Faulkener, B., Moscardo, G. & Laws, E. (ed) 2001. Tourism in the 21st Century. London: Continuum.

### 11VVMATK03 VALMISMATKALIIKE – MATKATOIMISTOT JA MATKANJÄRJESTÄJÄT 3 OP

#### Tavoitteet ja sisältö

Opiskelija perehtyy valmismatkaliikelain alaiseen toimintaan. Hän ymmärtää valmismatkalain.

Opiskelija osaa kertoa matkatoimistotoiminnan peruseriaatteen ja erikoispiirteet. Matkatoimiston rutiinit ja omistajatahot tulevat tutuiksi. Opiskelija saa käsityksen Suomessa toimivista valmismatkajärjestäjistä ja globaaleista toimijoista. Opinnoissa käsitellään myös jakelutiet, niiden hinnat ja virtuaaliset järjestelmät.

#### Suoritustapa ja arviointi

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, esitykset ja oppimistehtävä.

#### Opiskelumateriaali

Cooper, C. & al. 2005. Tourism: principles and practice. Harlow: Pearson Education, chapter; 13.

Moutinho, L. (edit.) 2000. Strategic Management in Tourism. Wallingford: Cabi, chapters; 1, 6, 7, 8, 9, 10.

Lindgren, M. (toim.) 2003. Matkailualan vuosikirja 2004. Helsinki: Edita, 126-161.

Buhalis, D. 2003. eTourism. Harlow: Prentice Hall, soveltuvin osin.

**11VVMATK04 LIIKENNEYHTIÖT JA NIIDEN MERKITYS 3 OP**

Ei toteutusta lukuvuonna 2008-2009.

**Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija tuntee Suomen ja Euroopan keskeiset liikennepalveluiden tarjoajat (raide, tie, vesi, ilma), Opiskelija osaa käyttää verkkosivuja aikataulujen hankintaan, hyödyntää Internetiä matkailutietojen hankinnassa. Opiskelija tietää liikenteen merkityksen matkailulle ja tuntee volyymit. Opinnoissa käsitellään myös lento- ja laivayhtiöiden toiminnallinen jaottelu, allianssiyhteistyö, halpalentoyhtiöt, Eurocontrol, yhdistelmäliikenne ja verkkokauppa. Operatiivinen johtaminen liikenneyhtiöissä.

**Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, esitykset ja raportti.

**Opiskelumateriaali**

Cooper, C. & al. 2005. Tourism: principles and practice. Harlow: Pearson Education, chapter; 13.

Page, S. 2005. Transport and tourism. Harlow: Pearson Prentice Hall.

Buhalis, D. 2003. eTourism. Harlow: Prentice Hall, part A & airlines.

Other material informed during lessons.

**11VVMATK05 LUONTO- JA ELÄMYSMATKAILUN TURVALLISUUS 3 OP**

Ei toteutusta lukuvuonna 2008-2009.

**Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija perehtyy luonto- ja elämysmatkailun turvallisuuteen liittyviin tekijöihin, turvallisuuden nykytilaan Suomessa, alan yrityksille asetettuihin turvallisuusvaatimuksiin sekä turvallisuuteen liittyviin ohjeistuksiin ja lainsäädäntöön. Muita opintojakson keskeisiä aiheita ovat riskien arviointi, turvallisuussuunnittelu, turvallisuuteen liittyvät varusteet sekä eri aktiviteetteihin ja niiden ohjaamiseen liittyvät turvallisuusnäkökohdat.

**Suoritustapa ja arviointi**

Luennot, harjoitukset, osallistuminen Luonto-, seikkailu- ja elämysmatkailun turvallisuusseminaariin sekä oppimistehtävä.

**Opiskelumateriaali**

Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi Saatavissa:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/user/loadFile.asp?id=5274>

Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. 2004. Saatavissa: <http://keyeast.imatra.fi/>

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita.

Muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

**11VVMATK06 EVENT MANAGEMENT 3 ECTS**

(Not for MICE-students, this course overlaps 11TAPTAL1A/B Event Organization and Management)

**Objectives and contents**

The students will be oriented in principles and practices of the planning and managing of various public and corporate events. The focus of the course is to develop the students' abilities to organize and manage a successful and profitable event and to work in a production team.

**Assessment and evaluation**

1. Active participation on lectures and group works, a portfolio and learning diary).
2. Individual assignments to produce a project plan for a public and a corporate event.

**Materials**

Shone, A. & Parry, B. 2001. Successful Event Management, a practical Handbook. London: Continuum.

Tum J. & Norton P. & Nevan Wright J. 2006. Management of Event Operations. Great Britain: Elsevier Ltd.

**Viestintä ja vuorovaikutus****01VVIDEA IDEASTA JUTUKSI 3 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Yksilöllisten kirjoitustehtävien avulla opiskelija harjaantuu ratkomaan käytännössä jutun tekemiseen liittyviä kysymyksiä aiheen ja näkökulman valinnasta jutun rakentamiseen ja arviointiin.

- Median toimintaperiaatteet
- Toimittajan ja lehtiavustajan työn perusvaatimukset
- Journalistinen työprosessi
- Hyvä journalistinen tapa
- Juttulajit

- Journalistinen tyyli.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Opintojakso toteutetaan työpajaperiaatteella: siihen kuuluu käynnistyskerran lisäksi verkko-ohjausta ja lehtijuttujen kirjoittamista.

Opintojakso suoritetaan oppimistehtävinä eli lehtijuttuina.

Arviointi hyväksytyt/täydennettävä.

### **Opiskelumateriaali**

Suhola, A., Turunen, S. & Varis, M. 2005. Journalistisen kirjoittamisen perusteet. Helsinki: Finn Lectura.

## **11SUO201 ESIMIESVIESTINTÄ 3 OP**

Ei toteutusta lukuvuonna 2008-2009.

### **Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija hahmottaa tulevaa esimiehen rooliaan ja pystyy vaikuttamaan yrityksen työtyytyväisyyteen ja työyhteisön tuloksellisuuteen viestinnän keinoin. Hän kehittää ihmisten ja tehtävien johtamisessa tarvittavaa kommunikointitaitoaan erityisesti kasvokkain tapahtuvissa keskinäisviestintätilanteissa. Henkilökohtaisia kehittämistavoitteita edistetään tutkivan oppimisen keinoin: oppimispäiväkirjan avulla, jossa sovelletaan ratkaisukeskeisesti erilaisia esimiestyöhön liittyviä viestintätilanteita.

Esimiestyöhön liittyvät viestintätilanteet, mm. motivointi, hankalien asioiden käsitteleminen, perehdytys ja kehityskeskustelut. Vuorovaikutuksen työkaluja, mm. NLP-pohjainen samauttaminen sekä tavoite – palaute – joustavuus –malli, aktiivinen kuunteleminen ja dialogi, assertiivinen viestintä ja kyseleminen, minä-viestit ja erilaisten vuorovaikutustyylien tunnistaminen.

### **Suoritustapa ja arviointi**

Oppimispäiväkirjaan liittyvät verkko-oppimistehtävät ja soveltavat harjoitukset sekä tentti.

Opiskelumateriaali

Verkkoaineisto sekä Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Helsinki: Inforviestintä.

## **11VVENG02 WRITTEN BUSINESS COMMUNICATION 3 ECTS**

### **Objectives and contents**

The aim is to develop students' ability to deal with a wide range of modern business correspondence as well as to give them written practice in business communication. The course includes four contact sessions and could be partly completed via the Internet or by working on some distance tasks assigned by the lecturer. The course will handle:

- successful business writing – appropriate style, word choice and order, structuring the information, organising and ordering ideas, concluding and summarizing
- modern business communication – everyday phrases and small talk, taking visitors on a company tour, making and responding to inquiries, requests for quotations and quotations
- travel arrangements – inviting, accepting and refusing, arranging a visit and confirming arrangements
- exchanging messages in the electronic environment – composing successful emails

### **Assessment**

Written assignments

### **Materials**

Package provided by the lecturer.

## **11VVENG03 COUNTRIES AND CULTURES 3 ECTS**

### **Objectives and contents**

This course will deal with the topic of culture in general, what it is, how we acquire it, how it affects habits and communication norms in different parts of the world. There will be special emphasis on service expectations and food norms, taboos and preferences in different cultures.

The course headlines are

- 1) Defining culture and civilization
- 2) What is Homo Sapiens Sapiens
- 3) What is civilization
- 4) Language, religion, time concepts- Building blocks of cultural identity
- 4) Cultures of the Middle East and North Africa
- 5) Cultures of Europe
- 6) Cultures of Sub-Saharan Africa
- 7) Cultures of the Americas
- 8) Cultures of South Asia
- 9) Cultures of East Asia

### **Assessment**

Attendance is compulsory, and assessment will be based on an examination at the end of the course.

**Study material**

Course material is O'Híobháird's notes on Countries and Cultures, which will be handed out to participants.

**11SAK03 DEUTSCH IM HOTEL UND RESTAURANT 3 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija saa hyvät valmiudet palvella saksankielisistä maista tulevia asiakkaita erilaisissa majoitus- ja ravitsemusalan palvelutilanteissa. Lisäksi hän pystyy suunnittelemaan ohjelman sekä laatimaan ilmoituksen tarjottavista palveluista. Opintoihin sisältyvät; huone- ja pöytävaraukset, tilojen esittely, gastronominen sanasto, ruokalistat, tutustuminen lehti- ja internet-mainontaan sekä ohjelmopalveluista kertominen ja ohjelman laatiminen.

**Edeltävät opinnot**

Saksan alkeet 2, 3 op, Saksan alkeet 3, 3 op tai vastaavat tiedot

**Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus kontaktiopetuksessa, oppimistehtävät, kirjallinen tentti

**Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

**11VEN04 VENÄJÄÄ ASIAKASPALVELIJOILLE 2, 3 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Tavoitteena on tarjota opiskelijalle hyvät valmiudet selviytyä venäjäksi erilaisista asiakaspalvelutilanteista. Kartutetaan matkailualan sanavarastoa ja harjoitetaan puhevalmiutta. Opintoihin sisältyvät; gastronomian sanasto, ruokalistat, yrityksen tilojen esittely, kokous- ja kongressisanasto ja nähtävyyksistä kertominen.

**Edeltävät opinnot**

Venäjän kielen perusteet 3 op ja Venäjää asiakaspalvelijoille 3 op tai vastaavat tiedot

**Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen osallistuminen lähiopetukseen, kirjallinen tentti

**Opiskelumateriaali**

Luentomateriaali, muu materiaali ilmoitetaan opintojen alkaessa.

**11VVVEN01 VENÄJÄN KIELI JA KULTTUURI: OPINTOMATKA PIETARIIN 3 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija osaa suunnitella ohjelmaa eri kohderyhmille. Hän ymmärtää venäläisten asiakkaiden prioriteetit lomakohteen ja palveluiden valinnassa. Opiskelija tuntee venäläistä ruokakulttuuria ja pystyy tulkitsemaan venäjänkielistä ruokalistaa.

Opintoihin liittyen suunnitellaan ja toteutetaan 4-5 päivän opintomatka Pietariin. Opintojen aikana tutustutaan majoituspalveluihin, erilaisiin teemaravintoloihin, Pietarin Yliopiston luentoihin venäläisestä ruokakulttuurista ja venäläisistä asiakkaina. Lisäksi opintoihin kuuluvat vierailut matkatoimistoon ja matkailuneuvontaan ja kulttuuriohjelmaa.

**Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivinen osallistuminen suunnitteluun ja toteutukseen, oppimispäiväkirja.

**Opiskelumateriaali**

Ilmoitetaan opintojen alkaessa.

**11VVESP02 TRABAJANDO EN EL TURISMO 3 OP****Tavoitteet ja sisältö**

Opiskelija oppii matkailusanastoa ja matkailussa tarvittavat ilmaisut, jotta osaa palvella espanjankielisiä turisteja matkailutoimistoissa, ravintoloissa, hotelleissa ja matkatoimistoissa, oppii hakemaan tietoa Internetistä espanjan kielellä, oppii tuntemaan Espanjan kulttuuria ja tietää mitä Espanja tarjoaa matkailumaana. Osaa selvittää Suomen matkailuvaltit espanjankielisille turisteille.

**Edeltävät opinnot**

Espanjan alkeet 1, 3 op ja Espanjan alkeet 2, 3 op tai vastaavat tiedot

**Suoritustapa ja arviointi**

Aktiivisuus lähiopetuksessa, suullinen ja kirjallinen tentti

**Opiskelumateriaali**

Opetuksen yhteydessä jaettava aineisto ja opetuksen yhteydessä ilmoitettu verkkomateriaali.